

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนการศึกษาที่กำหนดในบทที่ 3 ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่จัดเก็บมาทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีผลการศึกษาดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการเตรียมความพร้อม และความคิดเห็นของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการส่งออก

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการส่งออกสินค้า เขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

ผู้ศึกษาได้จำแนกข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท และการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง ในการตอบรับการให้บริการในรูปแบบใหม่ของกรมศุลกากร ดังต่อไปนี้

1.1.1 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามประเภทของลักษณะ

ธุรกิจ

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
ประเภทของลักษณะธุรกิจ		
ผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์	7	35
ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์	1	5
ผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมีคอล	1	5
โรงพักสินค้า/ คลังเก็บสินค้า	0	0
ประเภทอื่น ๆ	11	55
รวม	20	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำนวน 20 บริษัท เป็นบริษัทที่ผลิตสินค้าประเภทอื่น ๆ ประกอบด้วย อาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง, เส้นใยสังเคราะห์, ผลิตภัณฑ์จากผ้า, เครื่องหนังเครื่องกลหนักสำหรับงานก่อสร้าง, เครื่องมือแพทย์ จำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 55 บริษัทผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 7 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 35 บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ และผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมีคอล จำนวนอย่างละ 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนโรงพักสินค้าและคลังเก็บสินค้าไม่มี แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังตามกลุ่มประชากรที่ได้ทำการสำรวจส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทที่ผลิตสินค้าประเภทอื่น ๆ ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงว่าบริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออกนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังมีความหลากหลายของอุตสาหกรรม

1.1.2 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
จำนวนพนักงานในบริษัท		
ต่ำกว่า 500 คน	15	75
501 – 1000 คน	4	20
1001 – 2000 คน	0	0
มากกว่า 2000 คน	1	5
รวม	20	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำนวน 20 บริษัท เป็นบริษัทที่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 500 คน จำนวน 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 75 บริษัทที่มีจำนวนพนักงาน 501-1000 คน จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20 บริษัทที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 2000 คน จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5 และไม่มีบริษัทที่มีจำนวนพนักงาน 1001-2000 คน แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังตามกลุ่มประชากรที่ได้ทำการสำรวจส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทที่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 500 คน เป็นบริษัทที่มีขนาดเล็ก

1.1.3 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามปลายทางของการส่งออกสินค้า

ตารางที่ 6 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกปลายทางของการส่งออกสินค้า

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
ประเทศปลายทางของการส่งออกสินค้า		
สหรัฐอเมริกา	2	10
ยุโรป	5	25
สหรัฐอเมริกา, ยุโรป	2	10
ยุโรป, เอเชีย	2	10
สหรัฐอเมริกา, ยุโรป, เอเชีย	3	15
สหรัฐอเมริกา, เอเชีย, ออสเตรเลีย	1	5
สหรัฐอเมริกา, ยุโรป, เอเชีย, ออสเตรเลีย	4	20
อื่น ๆ	1	5
รวม	20	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำนวน 20 บริษัท เป็นบริษัทส่งออกสินค้าไปยังยุโรป จำนวน 5 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 25 บริษัทที่ส่งออกสินค้าไปยังสหรัฐอเมริกา, ยุโรป, เอเชีย, ออสเตรเลีย จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20 บริษัทที่ส่งออกสินค้าไปยัง สหรัฐอเมริกา, ยุโรป, เอเชีย จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 15 บริษัทที่ส่งออกสินค้าไปยัง สหรัฐอเมริกา, ยุโรป และ ยุโรป, เอเชีย และสหรัฐอเมริกาแห่งเดียว อย่างละ 2 บริษัท รวมคิดเป็นร้อยละ 30 บริษัทที่ส่งออกสินค้าไปยังสหรัฐอเมริกา, เอเชีย, ออสเตรเลีย และที่อื่น ๆ ได้แก่ตะวันออกกลาง อย่างละ 1 บริษัท รวมคิดเป็นร้อยละ 10 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังตามกลุ่มประชากรที่ได้ทำการสำรวจส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทที่ส่งออกสินค้าไปยังประเทศสหรัฐอเมริการ้อยละ 60

1.1.4 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามปริมาณใบขนสินค้าขาออกต่อเดือนโดยเฉลี่ย

ตารางที่ 7 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกปริมาณใบขนสินค้าขาออกต่อเดือนโดยเฉลี่ย

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
ปริมาณใบขนสินค้าขาออกต่อเดือนโดยเฉลี่ย		
ต่ำกว่า 100 ชุด/ เดือน	9	45
101 – 500 ชุด/ เดือน	8	40
501 – 1000 ชุด/ เดือน	2	10
1001 – 2000 ชุด/ เดือน	0	0
มากกว่า 2000 ชุด/ เดือน	1	5
รวม	20	100

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำนวน 20 บริษัท เป็นบริษัทที่มีปริมาณใบขนสินค้าขาออกต่อเดือนโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 100 ชุด จำนวน 9 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 45 บริษัทที่มีปริมาณใบขนสินค้าขาออกต่อเดือนโดยเฉลี่ย 101 – 500 ชุด จำนวน 8 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 40 บริษัทที่มีปริมาณขาออกต่อเดือนโดยเฉลี่ย 501 – 1000 ชุดจำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10 บริษัทที่มีปริมาณใบขนสินค้าขาออกต่อเดือนโดยเฉลี่ยมากกว่า 2000 ชุด จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5 และไม่มีบริษัทที่มีปริมาณใบขนสินค้าขาออกต่อเดือนโดยเฉลี่ย 1001- 2000 ชุด แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง ตามกลุ่มประชากรที่ได้ทำการสำรวจส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทที่มีปริมาณใบขนสินค้าต่อเดือนโดยเฉลี่ย 100 ชุด

1.1.5 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามจำนวนหน่วยงานราชการในการขออนุมัติเอกสารเพื่อประกอบการส่งออก

ตารางที่ 8 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามจำนวนหน่วยงานในการขออนุมัติเอกสารเพื่อประกอบการส่งออก

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
จำนวนหน่วยงานในการขออนุมัติเอกสารเพื่อประกอบการส่งออก		
1 หน่วยงาน	4	20
2 – 5 หน่วยงาน	15	75
มากกว่า 5 หน่วยงาน	1	5
รวม	20	100

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำนวน 20 บริษัท เป็นบริษัทที่ต้องขออนุมัติเอกสารจากหน่วยงานราชการเพื่อประกอบการส่งออก 2-5 หน่วยงาน จำนวน 15 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 75 บริษัทที่ต้องขออนุมัติเอกสารจากหน่วยงานราชการเพื่อประกอบการส่งออก 1 หน่วยงาน จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20 บริษัทที่ต้องขออนุมัติเอกสารจากหน่วยงานราชการเพื่อประกอบการส่งออกมากกว่า 5 หน่วยงานจำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังตามกลุ่มประชากรที่ได้ทำการสำรวจส่วนใหญ่ต้องขออนุมัติเอกสารจากหน่วยงานราชการเพื่อการส่งออกสินค้าเป็นจำนวน 2-5 หน่วยงาน

1.1.6 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามความถี่ของการได้รับการชี้แจงเรื่องระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารจากหน่วยงานศุลกากร

ตารางที่ 9 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามความถี่ของการได้รับการชี้แจงเรื่องระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารจากหน่วยงานศุลกากร

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
ความถี่ของการได้รับการชี้แจงเรื่องระบบฯ จากหน่วยงานศุลกากร		
1 ครั้ง	6	30
2 – 5 ครั้ง	12	60
มากกว่า 5 ครั้ง	2	10
รวม	20	100

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำนวน 20 บริษัท เป็นบริษัทที่ได้รับการชี้แจงเรื่องระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร 2-5 ครั้ง จำนวน 12 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 60 บริษัทที่ได้รับการชี้แจงเรื่องระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร 1 ครั้ง จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 30 บริษัทที่ได้รับการชี้แจงเรื่องระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังตามกลุ่มประชากรที่ได้ทำการสำรวจส่วนใหญ่ได้รับการชี้แจงเรื่องระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้ ตั้งแต่ 2-5 ครั้ง

1.1.7 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามการดำเนินการยื่นแบบคำขอลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) กับกรมศุลกากร

ตารางที่ 10 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามการดำเนินการยื่นแบบคำขอลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) กับกรมศุลกากร

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
การดำเนินการยื่นแบบคำขอลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร		
ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	18	90
อยู่ระหว่างการพิจารณา หรือ ระหว่างการดำเนินการ	1	5
ยังไม่ได้ดำเนินการ	1	5
รวม	20	100

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำนวน 20 บริษัท เป็นบริษัทที่ดำเนินการยื่นแบบคำขอลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) กับกรมศุลกากรเรียบร้อยแล้ว จำนวน 18 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 90 บริษัทที่อยู่ระหว่างการพิจารณาหรือระหว่างการดำเนินการ จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5 บริษัทที่ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังตามกลุ่มประชากรที่ได้ทำการสำรวจส่วนใหญ่ได้ดำเนินการยื่นแบบคำขอลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) กับกรมศุลกากรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

1.1.8 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามวิธีการดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกสินค้า

ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามวิธีการดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกสินค้า

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
วิธีการดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกสินค้า		
ดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกด้วยตนเอง	1	5
ดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกด้วยตนเอง และใช้บริการตัวแทนออกของ	3	15
ดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกโดยใช้บริการตัวแทนออกของ	14	70
ดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกโดยใช้บริการตัวแทนออกของและบริการเคาร์เตอร์เซอร์วิส	2	10
รวม	20	100

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำนวน 20 บริษัท เป็นบริษัทที่ดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกโดยใช้บริการตัวแทนออกของ จำนวน 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 70 บริษัทที่ดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกด้วยตนเอง และใช้บริการตัวแทนออกของจำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 15 บริษัทที่ดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกโดยใช้บริการตัวแทนออกของและบริการเคาร์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10 และบริษัทที่ดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกด้วยตนเอง จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังตามกลุ่มประชากรที่ได้ทำการสำรวจส่วนใหญ่ดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกโดยใช้บริการตัวแทนออกของ

1.1.9 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามจำนวนบริษัทตัวแทน ออกของที่ใช้บริการอยู่

ตารางที่ 12 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามจำนวนบริษัทตัวแทนออกของ
ที่ใช้บริการอยู่

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
จำนวนตัวแทนออกของที่ใช้บริการอยู่		
1-5 บริษัท	17	85
6 – 10 บริษัท	2	10
10 – 20 บริษัท	0	0
มากกว่า 20 บริษัท	1	5
รวม		100

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำนวน 20 บริษัท เป็นบริษัทที่ใช้บริการตัวแทนออกของในการผ่านพิธีการศุลกากร 1-5 บริษัท จำนวน 17 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 85 บริษัทที่ใช้บริการตัวแทนออกของในการผ่านพิธีการศุลกากร 6-10 บริษัท จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10 บริษัทที่ใช้บริการตัวแทนออกของในการผ่านพิธีการศุลกากรมากกว่า 20 บริษัท จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5 และไม่มีบริษัทที่ใช้บริการตัวแทนออกของ 10-20 บริษัท แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังตามกลุ่มประชากรที่ได้ทำการสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการตัวแทนออกของจำนวน 1-5 บริษัท

ในกรณีที่ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าเป็นผู้ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเอง

1.1.10 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามการดำเนินการจดทะเบียนขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) กับ Certificate Authority: CA

ตารางที่ 13 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเอง จำแนกตามการดำเนินการจดทะเบียนขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) กับ Certificate Authority: CA

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
การจดทะเบียนขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์		
ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	4	20
อยู่ระหว่างการพิจารณา/ อยู่ระหว่างการดำเนินการ	0	0
ยังไม่ได้ดำเนินการ	0	0
รวม	4	20

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเองเป็นบริษัทที่ดำเนินการจดทะเบียนขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เรียบร้อยแล้ว จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ทำการสำรวจ ส่วนที่อยู่ระหว่างการพิจารณา/ อยู่ระหว่างการดำเนินการ และยังไม่ได้ดำเนินการ ไม่มีแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเองในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังทั้งหมดได้ดำเนินการจดทะเบียนขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

1.1.11 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ/ ขั้นตอนของระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

ตารางที่ 14 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเอง จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ/ ขั้นตอนของระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ/ ขั้นตอนของระบบฯ		
มีความเข้าใจขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างดี	0	0
พอเข้าใจแต่ต้องอาศัยเวลาในการศึกษาระบบ	4	20
ไม่ค่อยจะเข้าใจต้องทำการศึกษาระบบอีกมาก	0	0
รวม	4	20

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเองเป็นบริษัทที่มีความเข้าใจในระบบแต่ต้องอาศัยเวลาในการศึกษาระบบ จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ทำการสำรวจ ส่วนบริษัทที่มีความเข้าใจขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างดี และไม่ค่อยจะเข้าใจต้องทำการศึกษาระบบอีกมาก ไม่มีแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเองในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังมีความรู้ความเข้าใจในระบบฯแต่ต้องอาศัยเวลาในการศึกษาเพื่อให้เกิดความชำนาญในการใช้งาน

1.1.12 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง

ตารางที่ 15 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเอง
จำแนกตามการติดตั้ง โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์
ด้วยตนเอง

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
การติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง		
ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	4	20
อยู่ระหว่างการพิจารณา/ หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0
ยังไม่ได้ดำเนินการ	0	0
รวม	4	20

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเองเป็นบริษัทที่ดำเนินการติดตั้ง โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองเรียบร้อยแล้ว จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ทำการสำรวจ ส่วนบริษัทที่อยู่ระหว่างการพิจารณาหรืออยู่ระหว่างดำเนินการ และยังไม่ได้ดำเนินการ ไม่มีแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเองในเขตอุตสาหกรรมส่งออกเหลมนับได้ดำเนินการติดตั้ง โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

1.1.13 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามความถี่ในการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 16 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเอง จำแนกตามความถี่ในการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
ความถี่ในการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์		
1 ครั้ง	1	5
2 – 5 ครั้ง	3	15
มากกว่า 5 ครั้ง	0	0
รวม	4	20

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเองเป็นบริษัทที่ได้ทำการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 2-5 ครั้ง จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด ที่ทำการสำรวจ รองลงมาคือเป็นบริษัทที่ได้ทำการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 ครั้ง จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ทำการสำรวจ และมากกว่า 5 ครั้ง ไม่มีแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเองในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังส่วนใหญ่แล้วมีการจัดการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์ระหว่าง 2-5 ครั้ง

1.1.14 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำแนกตามการประเมินความยาก
ง่ายในการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาออก

ตารางที่ 17 ร้อยละของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเอง
จำแนกตามการประเมินความยากง่ายในการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์
ในการส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาออก

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
การประเมินความยากง่ายในการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาออก		
ง่ายต่อการใช้งานและการทำความเข้าใจ	0	0
ยากปานกลางแต่ถ้าทำการศึกษาเป็นอย่างดี ก็น่าจะเข้าใจได้	4	20
ยากมากต้องใช้เวลาศึกษาโปรแกรมเป็น ระยะเวลานาน	0	0
รวม	4	20

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการ
ศุลกากรด้วยตนเองเป็นบริษัทที่มีความเห็นว่าการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการส่ง
ข้อมูลใบขนสินค้าขาออกมีระดับความยากปานกลางแต่ถ้าทำการศึกษาเป็นอย่างดีก็น่าจะเข้าใจได้
จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ทำการสำรวจ ส่วนบริษัทที่มี
ความเห็นว่ายากต่อการใช้งานและการทำความเข้าใจ และยากมากต้องใช้เวลาศึกษาโปรแกรมเป็น
ระยะเวลานาน ไม่มีแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่งออกสินค้าที่ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร
ด้วยตนเอง ในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังมีความเห็นว่าถ้าทำการศึกษาและทำความเข้าใจ
ในระบบเป็นอย่างดีก็สามารถทำให้เกิดความชำนาญในการใช้งาน

4.2 เป็นการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและทัศนคติของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ที่มีต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

ตารางที่ 18 ระดับความคิดเห็นและทัศนคติโดยเฉลี่ยของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า
มีความคิดเห็นและทัศนคติต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์
แบบไร้เอกสาร

ความคิดเห็นและทัศนคติ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น และทัศนคติ
ข้อ 1-15 เป็นการสำรวจความคิดเห็นของระบบ E-Customs/ Paperless ในด้านดี			
1. ได้รับความสะดวกขึ้นจากการนำเอาระบบ Paperless มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากร	3.55	0.83	เห็นด้วยมาก
2. สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อการอนุมัติการส่งออกสินค้าในรูปแบบ Single Window (One Stop Service) ที่สมบูรณ์แบบ	3.40	1.10	เห็นด้วยปานกลาง
3. ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนในงานด้านเอกสารแต่สามารถใช้งานได้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.75	0.92	เห็นด้วยมาก
4. ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการศุลกากรและตรวจปล่อยสินค้าก่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว	3.80	0.89	เห็นด้วยมาก
5. การตรวจสอบข้อมูล ได้ง่ายจากระบบ E-Tracking	3.55	0.89	เห็นด้วยมาก
6. ง่ายต่อการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ, ธนาคาร และผู้ประกอบการส่งออก	3.35	1.04	เห็นด้วยปานกลาง
7. ให้ความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยการนำเทคโนโลยี PKI (Public Key Infrastructure)	3.65	0.81	เห็นด้วยมาก
8. สามารถรองรับปริมาณการส่งออกที่เพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันและอนาคตได้เป็นอย่างดี	3.95	0.69	เห็นด้วยมาก
9. สามารถช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์ของการส่งออกของประเทศ	3.70	0.73	เห็นด้วยมาก
10. เป็นระบบที่ทันสมัยทัดเทียมกับนานาประเทศและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงทางการค้ากับต่างประเทศ	3.85	0.93	เห็นด้วยมาก
11. เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าภาษี	3.65	1.04	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความคิดเห็นและทัศนคติ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น และทัศนคติ
12. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทรัพยากรบุคคลของบริษัท มีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถใน เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.80	0.83	เห็นด้วยมาก
13. ท่านคิดว่าระบบ Paperless เป็นโครงสร้างพื้นฐานในการ สนับสนุนการลงทุนจากต่างประเทศ	3.75	0.97	เห็นด้วยมาก
14. สร้างความเป็นมาตรฐานในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร	3.75	0.79	เห็นด้วยมาก
15. เป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนระบบ Single Window E-Logistics	3.90	0.85	เห็นด้วยมาก
ข้อ 16 – 22 เป็นการสำรวจความคิดเห็นของระบบ E-Customs/ Paperless เรื่องข้อจำกัดบางประการ			
16. เป็นระบบใหม่ที่ต้องใช้เวลาศึกษาและทดลองใช้เป็นเวลานาน พอสมควร	4.00	0.86	เห็นด้วยมาก
17. ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์, การขอเปิด Mail Box และการจดทะเบียนขอ Digital Signature จาก CA	3.90	0.79	เห็นด้วยมาก
18. หน่วยงานราชการบางแห่งที่มีหน้าที่ออกใบอนุญาตในการ ส่งสินค้ายังไม่มีระบบเชื่อมโยงกับระบบ E-Customs/ Paperless ของกรมศุลกากร	4.05	0.94	เห็นด้วยมาก
19. จากข้อ 18 ทำให้เกิดข้อจำกัดของระบบที่ทำให้ ไม่สามารถทำงานในรูปแบบ Single Window ได้ และทำให้เกิด การทำงานที่ซ้ำซ้อน	3.95	0.94	เห็นด้วยมาก
20. ไปกำกับการขนย้ายสินค้าที่ออกจากระบบเพื่อการรับบรรทุก สินค้าจากผู้ประกอบการมีความไม่ชัดเจน	3.70	0.98	เห็นด้วยมาก
21. ควรจะมีวิธีป้องกันล่วงหน้าถ้ามีปัญหาเรื่องระบบเกิดการ ขัดข้องเพื่อไม่ให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน	4.45	0.76	เห็นด้วยมาก
22. ต้องมีการปรับปรุงระบบเพื่อให้สะดวกและเหมาะสมกับการ ใช้งานกับผู้เกี่ยวข้องทุกส่วน	4.50	0.94	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 18 การศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติในด้านดีของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังพบว่ามีความคิดเห็นด้วยมากต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในเรื่องการได้รับความสะดวกขึ้นจากการนำเอาระบบ Paperless มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากร ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนในด้านเอกสาร ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการศุลกากรและตรวจปล่อยสินค้าก่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว การตรวจสอบข้อมูลจากระบบ E-Tracking การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลความสามารถในการรองรับปริมาณการส่งออกที่เพิ่มมากขึ้น การช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์ของการส่งออก ความทันสมัยและทัดเทียมกับนานาประเทศ ความสะดวกรวดเร็วในการชำระภาษี ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการพัฒนาความรู้ เป็น โครงสร้างพื้นฐานในการสนับสนุนการลงทุนจากต่างประเทศ สร้างความเป็นมาตรฐานในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และสนับสนุนระบบ Single Window E-Logistics วิเคราะห์ผล ผู้ประกอบการฯ มีความคาดหวังกับระบบฯ สูงในเรื่องดังกล่าว ส่วนในเรื่องที่เห็นด้วยปานกลางได้แก่ ความสามารถในการเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ, ธนาคาร และผู้ประกอบการ วิเคราะห์ผล ผู้ประกอบการพบว่าระบบยังไม่มีคุณสมบัติ

และจากการศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติในเรื่องข้อจำกัดบางประการ พบว่ามีความเห็นด้วยมากในเรื่องการต้องใช้เวลาในการศึกษาและทดลอง การเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องยังไม่มีระบบเชื่อมโยงกัน ทำให้เกิดข้อจำกัดไม่สามารถทำงานในรูปแบบ Single Window ได้ ใบกำกับการขนย้ายสินค้ามีความไม่ชัดเจนทำให้เกิดการสับสนในการรับสินค้าจากคลังของผู้ประกอบการ การวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาล่วงหน้า ถ้าระบบเกิดการติดขัดและการปรับปรุงระบบเพื่อให้สะดวกและเหมาะสมกับการใช้งานกับผู้เกี่ยวข้องทุกส่วน วิเคราะห์ผล ผู้ประกอบการไม่ได้รับความสะดวกจากการนำเอาระบบฯ มาใช้งานในช่วงแรกของการให้บริการ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องเตรียมความพร้อม และความคิดเห็นของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการส่งออก

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของผู้ศึกษาได้จำแนกข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท และการเตรียมความพร้อมของบริษัทบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ในการตอบรับการให้บริการในรูปแบบใหม่ของกรมศุลกากร ดังต่อไปนี้

2.1.1 ร้อยละของ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำแนกตาม
ลักษณะของการดำเนินกิจการ

ตารางที่ 19 ร้อยละของ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของจำแนกตาม
ลักษณะการดำเนินกิจการ

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
ประเภทของบริษัท		
ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าที่มีแผนก Shipping ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรเอง	10	32.27
ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าที่ใช้บริการตัวแทน ออกของ	6	19.35
ตัวแทนออกของ	11	35.48
ตัวแทนออกของ แต่มีการนำเข้า - ส่งออก สินค้าน้างเป็นบางครั้ง	4	12.90
รวม	31	100

จากตารางที่ 19 พบว่า บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำนวน 31 บริษัท เป็นบริษัทตัวแทนออกของ จำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 35.48 บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ที่มีแผนก Shipping ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรเอง จำนวน 10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 32.27 บริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ที่ใช้บริการตัวแทนออกของ จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.35 และเป็นบริษัทตัวแทนออกของ แต่มีการนำเข้า – ส่งออกสินค้าน้างเป็นบางครั้ง จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.90 แสดงให้เห็นว่า บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ที่ให้บริการ ผ่านพิธีการส่งออกแก่กับผู้ประกอบการส่งออกในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทตัวแทนออกของ และ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าที่มีแผนก Shipping ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรเอง

2.1.2 ร้อยละของ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำแนกตาม ปริมาณ Shipment ที่ส่งออกโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือน

ตารางที่ 20 ร้อยละของ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำแนกตามปริมาณ Shipment ที่ส่งออกโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือน

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
ปริมาณ Shipment ที่ส่งออกโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือน		
ต่ำกว่า 2000 Shipment/ เดือน	18	58.06
2001-3000 Shipment/ เดือน	3	9.68
3001-4000 Shipmen/ เดือน	0	0
มากกว่า 4000 Shipment/ เดือน	10	32.26
รวม	31	100

จากตารางที่ 20 พบว่าบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำนวน 31 บริษัท เป็นบริษัทที่มีปริมาณ Shipment/ เดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 2000 Shipment/ เดือน จำนวน 18 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 58.06 บริษัทที่มีปริมาณ Shipmen/ เดือนเฉลี่ยมากกว่า 4000 Shipment/ เดือน จำนวน 10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 32.26 บริษัทที่มีปริมาณ Shipment/ เดือน เฉลี่ย 2001 – 3000 Shipment/ เดือน จำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.68 และ บริษัทที่มี ปริมาณ Shipment/ เดือนเฉลี่ย 3001-4000 Shipment/ เดือน ไม่มีเลย แสดงให้เห็นว่าบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ที่ให้บริการผ่านพิธีการส่งออกแก่ผู้ประกอบการส่งออกในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง โดยส่วนใหญ่จะมีปริมาณ Shipment โดยเฉลี่ยต่ำกว่า 2000 Shipment/ เดือน

2.1.3 ร้อยละของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออก จำแนกตาม การดำเนินการยื่นแบบคำขอลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ต่อกรมศุลกากร

ตารางที่ 21 ร้อยละของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำแนกตามการดำเนินการ ยื่นแบบคำขอลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ต่อกรมศุลกากร

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
การดำเนินการยื่นแบบคำขอลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร		
ดำเนินเรียบร้อยแล้ว	25	80.65
อยู่ระหว่างการดำเนินการ/ พิจารณา	4	12.90
ยังไม่ได้ดำเนินการ	2	6.45
รวม	31	100

จากตารางที่ 21 พบว่าบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำนวน 31 บริษัท เป็นบริษัทที่ได้ดำเนินการยื่นแบบคำขอลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทาง อิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารกับกรมศุลกากรเรียบร้อยแล้ว จำนวน 25 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 80.65 บริษัทที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.90 และเป็นบริษัทที่ยังไม่ได้ดำเนินการ 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 6.45 แสดงให้เห็นว่าบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ที่ให้บริการผ่านพิธีการส่งออกแก่ผู้ประกอบการส่งออกในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง ส่วนใหญ่ได้ดำเนินการแบบคำขอลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบ ไร้เอกสารกับกรมศุลกากรเรียบร้อยแล้ว

2.1.4 ร้อยละของ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำแนกตาม การดำเนินการจดทะเบียนขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) กับ Certificate Authority: CA

ตารางที่ 22 ร้อยละของ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำแนกตามการดำเนินการ จดทะเบียนขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) กับ Certificate Authority: CA

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
การดำเนินการจดทะเบียนขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) กับ Certificate Authority (CA)		
ดำเนินเรียบร้อยแล้ว	24	77.42
อยู่ระหว่างการดำเนินการ/ พิจารณา	5	16.13
ยังไม่ได้ดำเนินการ	2	6.45
รวม	31	100

จากตารางที่ 22 พบว่าบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำนวน 31 บริษัท เป็นบริษัทที่ได้ดำเนินการจดทะเบียนขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) กับ Certificate Authority (CA) เรียบร้อยแล้ว จำนวน 24 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 77.42 บริษัทที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ/ พิจารณา จำนวน 5 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.13 และเป็นบริษัทที่ยังไม่ได้ดำเนินการ 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 6.45 แสดงให้เห็นว่าบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ที่ให้บริการผ่านพิธีการส่งออกแก่ผู้ประกอบการส่งออกนิคมอุตสาหกรรมส่งออก เหลื่อมลบบ้างส่วนใหญ่นำได้มีการดำเนินการจดทะเบียนขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) กับ Certificate Authority (CA) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2.1.5 ร้อยละของ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำแนกตาม การดำเนินการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองสำหรับการ ส่งข้อมูลผ่านระบบ VAN ไปยังกรมศุลกากร

ตารางที่ 23 ร้อยละของ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำแนกตามการดำเนินการ ติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
การติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง สำหรับการส่งข้อมูลผ่าน VAN ไปยังกรมศุลกากร		
ดำเนินเรียบร้อยแล้ว	18	58.06
อยู่ระหว่างการดำเนินการ/ พิจารณา	10	32.26
ยังไม่ได้ดำเนินการ	3	9.68
รวม	31	100

จากตารางที่ 23 พบว่าบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำนวน 31 บริษัท เป็นบริษัทที่ได้ดำเนินการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองสำหรับการส่งข้อมูลผ่าน VAN ไปยังกรมศุลกากรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จำนวน 18 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 58.06 บริษัทที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ/ พิจารณา จำนวน 10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 32.26 และบริษัทที่ยังไม่ได้ดำเนินการจำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.68 แสดงให้เห็นว่าบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ที่ให้บริการผ่านพิธีการส่งออก แก่ผู้ประกอบการส่งออกนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังส่วนใหญ่ได้ดำเนินการติดตั้งโปรแกรม คอมพิวเตอร์หรือการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองสำหรับการส่งข้อมูลผ่าน VAN ไปยังกรมศุลกากรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2.1.6 ร้อยละของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำแนกตาม
การเริ่มดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

ตารางที่ 24 ร้อยละของ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำแนกตามการเริ่ม
ดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
การเริ่มดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร		
เริ่มดำเนินการแล้ว	9	29.03
กำลังอยู่ระหว่างช่วงทดลอง	13	41.94
ยังไม่ได้ดำเนินการ	9	29.03
รวม	31	100

จากตารางที่ 24 พบว่า บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำนวน 31 บริษัท เป็นบริษัทที่กำลังอยู่ระหว่างช่วงทดลองการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารจำนวน 13 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 41.94 บริษัทที่เริ่มดำเนินการแล้ว จำนวน 9 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 29.03 และยังไม่ได้ดำเนินการจำนวน 9 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 29.03 แสดงให้เห็นว่า บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ที่ให้บริการผ่านพิธีการส่งออกแก่ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมแหลมฉบังส่วนใหญ่กำลังอยู่ระหว่างช่วงการทดลองผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

2.1.7 ร้อยละของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

ตารางที่ 25 ร้อยละของ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออก จำแนกตามรูปแบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

ตัวแปร	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
รูปแบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรแบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร		
มอบให้ตัวแทนออกของทำการแทน แบบที่ (1)	17	54.84
ผู้นำเข้าส่งออกกลางมือชื่อของตนเอง แบบที่ (2)	4	12.90
ผู้นำเข้าส่งออกกลางมือชื่อของตนเอง แบบที่ (3)	10	32.26
รวม	31	100



แบบที่ (1)



แบบที่ (2)



แบบที่ (3)

ภาพที่ 12 รูปแบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

จากตารางที่ 25 พบว่าบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ จำนวน 31 บริษัท เป็นบริษัทที่มีรูปแบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร โดยให้ตัวแทนออกของทำการแทน (1) จำนวน 17 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 54.84 ผู้นำเข้าส่งออก ลงลายมือชื่อของตนเองแบบที่ (3) จำนวน 10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 32.26 และผู้นำเข้าส่งออก ลงลายมือชื่อของตนเองแบบที่ (2) จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.90 แสดงให้เห็นว่าบริษัท ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ที่ให้บริการผ่านพิธีการส่งออกแก่ผู้ประกอบการส่งออก นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังส่วนใหญ่ มีรูปแบบการให้บริการผ่านพิธีการส่งออกในรูปแบบที่ 1

2.2 เป็นการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและทัศนคติของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ที่ให้บริการผ่านพิธีการส่งออกแก่ผู้ประกอบการส่งออกนิคมอุตสาหกรรม แหลมฉบัง ที่มีต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

ตารางที่ 26 ระดับความคิดเห็นและทัศนคติโดยเฉลี่ยของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ

ความคิดเห็นและทัศนคติ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น และทัศนคติ
ข้อ 1-15 เป็นการสำรวจความคิดเห็นของระบบ E-Customs/ Paperless ในด้านดี			
1. โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากรใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว	2.52	1.43	เห็นด้วยปานกลาง
2. ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการศุลกากรและตรวจปล่อยสินค้าก่อให้เกิดความสะดวก, และรวดเร็ว	2.84	1.37	เห็นด้วยปานกลาง
3. สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว ลดปัญหาสินค้าตก Flight	2.32	1.01	เห็นด้วยน้อย
4. ลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสารและการเดินทางไปดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร	3.03	1.20	เห็นด้วยปานกลาง
5. สร้างความเสมอภาพในการให้บริการแก่ Shipping ของทุกบริษัท	2.84	1.29	เห็นด้วยปานกลาง
6. สร้างความเป็นมาตรฐานในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร	3.03	1.38	เห็นด้วยปานกลาง
7. ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนในงานด้านเอกสารแต่สามารถใช้งานได้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.87	1.26	เห็นด้วยปานกลาง
8. สะดวกในการเสียภาษีนำเข้า-ส่งออก โดยการตัดผ่านบัญชีธนาคาร	2.87	1.18	เห็นด้วยปานกลาง
9. ลดความหลากหลายของใบขนสินค้าและใบอนุญาต	2.87	1.28	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ความคิดเห็นและทัศนคติ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น และทัศนคติ
10. การตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายโดยระบบ E-Tracking	2.90	1.16	เห็นด้วยปานกลาง
11. สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการอนุมัติการส่ง สินค้าออกในรูปแบบ Single Window (One Stop Service) ที่สมบูรณ์แบบ	2.65	1.23	เห็นด้วยปานกลาง
12. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทรัพยากรบุคคลของบริษัทมี ประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนารู้ ความสามารถ ในเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.87	1.26	เห็นด้วยปานกลาง
13. สามารถช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์ของการส่งออกสินค้า	2.77	1.35	เห็นด้วยปานกลาง
14. เป็นระบบที่ทันสมัยทัดเทียมกับนาน ๆ ประเทศและสร้าง เครือข่ายเชื่อมโยงทางการค้ากับต่างประเทศ	2.90	1.35	เห็นด้วยปานกลาง
15. สามารถรองรับปริมาณการส่งออกที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันและ อนาคตได้เป็นอย่างดี	2.90	1.19	เห็นด้วยปานกลาง
ข้อ 16 – 22 เป็นการสำรวจความคิดเห็นของระบบ E-Customs/ Paperless เรื่องข้อจำกัดบางประการ			
16. เป็นระบบใหม่ที่ต้องใช้เวลาศึกษาและทดลองใช้เป็นเวลานาน พอสมควร	4.10	1.19	เห็นด้วยมาก
17. ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์, การ ขอเปิด Mail Box และการจดทะเบียนขอ Digital Signature จาก CA	4.06	1.18	เห็นด้วยมาก
18. หน่วยงานราชการบางแห่งที่มีหน้าที่ออกใบอนุญาตในการส่ง สินค้ายังไม่มีระบบเชื่อมโยงกับระบบ E-Customs/ Paperless ของ กรมศุลกากร	4.19	1.08	เห็นด้วยมาก
19. จากข้อ 18 ทำให้เกิดข้อจำกัดของระบบที่ทำให้ไม่สามารถทำงาน ในรูปแบบ Single Window ได้ และทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน	3.97	1.10	เห็นด้วยมาก
20. ใบกำกับการขนย้ายที่ออกจากระบบเพื่อการรับบรรทุกสินค้าจาก ผู้ประกอบการมีความไม่ชัดเจน	3.68	1.25	เห็นด้วยมาก
21. ควรจะมีวิธีป้องกันล่วงหน้าถ้ามีปัญหาเรื่องระบบเกิดการขัดข้อง เพื่อไม่ให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน	4.29	1.16	เห็นด้วยมาก
22. ต้องมีการปรับปรุงระบบเพื่อให้สะดวกและเหมาะสมกับการใช้ งานกับผู้เกี่ยวข้องทุกส่วน	4.39	1.2	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 26 การศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติในด้านดีของ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ พบว่ามีความคิดเห็นปานกลาง ต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในเรื่องการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ การตรวจปล่อยสินค้า ลดค่าใช้จ่ายในด้านเอกสาร การเดินทาง การสร้างความเสมอภาคในการให้บริการแก่ Shipping สร้างมาตรฐานในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ลดการทำงานซ้ำซ้อนด้านเอกสาร ความสะดวกในการเสียภาษี ลดความหลากหลายของเอกสาร การตรวจสอบข้อมูลโดยระบบ E-Tracking การเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนทรัพยากรบุคคลให้เกิดการพัฒนา ลดต้นทุนโลจิสติกส์ของการขนส่ง ความทันสมัยและทัดเทียมกับนานาประเทศ ความสามารถรองรับปริมาณการส่งออกที่เพิ่มมากขึ้น วิเคราะห์ผล ต้องอาศัยเวลาในการทดลองปฏิบัติงานกับระบบฯ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ควบคู่กับการปฏิบัติงานจริง และการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานแบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้ทุกส่วนได้มีเวลาในการปรับตัวและพัฒนาเทคโนโลยีที่รองรับส่วนในเรื่องที่เห็นด้วยน้อย ได้แก่ การแก้ไขข้อผิดพลาดได้รวดเร็วและลดปัญหาสินค้าตก Flight วิเคราะห์ผล เนื่องจากยังไม่มีควมคุ้นเคยกับระบบฯ ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้ง

และจากการศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติในเรื่องข้อจำกัดบางประการ พบว่ามีความเห็นด้วยมากในเรื่องการต้องใช้เวลาในการศึกษาและทดลอง การเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องยังไม่มีระบบเชื่อมโยงกัน ทำให้เกิดข้อจำกัดไม่สามารถทำงานในรูปแบบ Single Window ได้ ใ้กับการขนย้ายสินค้ามีความไม่ชัดเจนทำให้เกิดการสับสนในการรับสินค้าจากคลังของผู้ประกอบการ การวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาล่วงหน้า ถ้าระบบเกิดการติดขัดและการปรับปรุงระบบเพื่อให้สะดวกและเหมาะสมกับการใช้งานกับผู้เกี่ยวข้องทุกส่วน วิเคราะห์ผล ทำให้การผ่านพิธีการศุลกากรเกิดการติดขัดไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของกรมศุลกากร

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขตการส่งออก นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ต่อการนำเอาระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการส่งออกประกอบด้วย

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

ผู้ศึกษาได้จำแนกข้อมูลด้านพื้นฐานทั่วไปของเจ้าหน้าที่ศุลกากรตาม หน่วยงานที่รับผิดชอบ อาชวราชการ การทำงานล่วงเวลาของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขตการส่งออกนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง เพื่อทราบถึงปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

3.1.1 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำเขตการส่งออก

นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ตารางที่ 27 ร้อยละของเจ้าหน้าที่บุคลากร จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด		
หน่วยงานประเมินอากร	5	17.86
หน่วยงานตรวจปล่อยสินค้า	13	46.43
หน่วยงานพิธีการศุลกากร	5	17.86
หน่วยงานการเงินและบัญชี	1	3.57
หน่วยงานอื่น ๆ	4	14.28
รวม	28	100

จากตารางที่ 27 พบว่าเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง จำนวน 28 คน เป็นเจ้าหน้าที่ ที่สังกัดหน่วยงานหน่วยงานตรวจปล่อยสินค้า 13 คน คิดเป็นร้อยละ 46.43 หน่วยงานประเมินอากร และหน่วยงานพิธีการศุลกากร อย่างละ 5 คน รวมคิดเป็นร้อยละ 35.72 หน่วยงานอื่น ๆ อาทิเช่น หน่วยงานธุรการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28 และหน่วยงานการเงินและบัญชี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 แสดงให้เห็นว่าการตรวจปล่อยสินค้าเป็นจำนวนมากจากการส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าเขตอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

3.1.2 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานประจำเขตการส่งออก

นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังจำแนกตามอายุราชการ

ตารางที่ 28 ร้อยละของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จำแนกตามอายุราชการ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุราชการ		
น้อยกว่า 5 ปี	0	0
5 – 10 ปี	16	57.14
11 – 20 ปี	11	39.29
มากกว่า 20 ปี	1	3.57
รวม	28	100

จากตารางที่ 28 พบว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง จำนวน 28 คน มีอายุราชการอยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือ 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.29 รองลงมาคือ มากกว่า 20 ปี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 และไม่มีเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีอายุการน้อยกว่า 5 ปี แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานประจำด้านบุคลากรเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานสูง

3.1.3 ร้อยละของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำเขตการส่งออกนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังจำแนกตามจำนวนวันที่ทำงานล่วงเวลาในแต่ละสัปดาห์

ตารางที่ 29 ร้อยละของเจ้าหน้าที่บุคลากร จำแนกตามจำนวนวันที่ทำงานล่วงเวลาในแต่ละสัปดาห์

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนวันที่ทำงานล่วงเวลา/ สัปดาห์		
ไม่ทำเลย	2	7.14
1 – 2 วัน/ สัปดาห์	3	10.71
3 – 4 วัน/ สัปดาห์	10	35.71
5 – 6 วัน/ สัปดาห์	13	46.44
รวม	28	100

จากตารางที่ 29 พบว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง จำนวน 28 คน ต้องทำงานล่วงเวลา 5 – 6 วัน/ สัปดาห์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 46.44 3 – 4 วัน/ สัปดาห์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 1 – 2 วัน/ สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.71 และ ไม่ทำงานล่วงเวลาเลยจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ทำงานล่วงเวลาเกือบทุกวันต่อสัปดาห์

3.2 เป็นการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขต
อุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง ที่มีต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบ
ไร้เอกสาร

ตารางที่ 30 ระดับความคิดเห็นและทัศนคติโดยเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ต่อระบบการผ่าน
พิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร

ความคิดเห็นและทัศนคติ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น และทัศนคติ
1. ลดขั้นตอนการทำงานในแต่ละหน่วยงานลงและเพิ่มประสิทธิภาพการผ่านพิธีการศุลกากร	3.25	1.24	เห็นด้วยปานกลาง
2. ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและกิจกรรม Non-Value Added, ลดความผิดพลาด	3.21	1.20	เห็นด้วยปานกลาง
3. ลดการทำงานล่วงเวลาของเจ้าหน้าที่ศุลกากร	2.96	1.17	เห็นด้วยปานกลาง
4. ลดประเภทและปริมาณใบขนสินค้าขาออก	3.29	1.21	เห็นด้วยปานกลาง
5. ลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานระหว่าง Shipping และเจ้าหน้าที่ศุลกากร	3.57	1.10	เห็นด้วยมาก
6. ก่อให้เกิดการทำงานที่โปร่งใสในทุกหน่วยงานของศุลกากร	3.54	1.35	เห็นด้วยมาก
7. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร	3.04	1.17	เห็นด้วยปานกลาง
8. เพิ่มขีดความสามารถในการรับชำระค่าภาษีนำเข้า-ส่งออก โดยวิธีตัดผ่านบัญชีธนาคาร	3.32	1.28	เห็นด้วยปานกลาง
9 สร้างความเป็นมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการและ Customs Broker	3.28	1.4	เห็นด้วยปานกลาง
10 ยกระดับคุณภาพการให้บริการของศุลกากรสู่ความเป็นสากล	3.39	1.26	เห็นด้วยปานกลาง
11 ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ, ธนาคาร และผู้ประกอบการ	3.29	1.3	เห็นด้วยปานกลาง
12. สามารถรองรับกับปริมาณการส่งออกที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันและอนาคตได้เป็นอย่างดี	3.14	1.24	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ความคิดเห็นและทัศนคติ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น และทัศนคติ
13. ระบบ Paperless เป็นระบบการค้าไร้เอกสารระหว่างประเทศที่มีความเป็นมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับของนานาชาติประเทศ	3.04	1.23	เห็นด้วยปานกลาง
14. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านการส่งออกกับนานาชาติโดยการสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.14	1.27	เห็นด้วยปานกลาง
15. เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนระบบ Single Window E-Logistics	3.32	1.22	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 30 การศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขตการส่งออก นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังพบว่ามีความคิดเห็นด้วยมาก ต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ในเรื่องการลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานระหว่าง Shipping และเจ้าหน้าที่ศุลกากร ก่อให้เกิดการทำงานที่โปร่งใสในทุกหน่วยงานของศุลกากร วิเคราะห์ผล เจ้าหน้าที่ที่มีความพอใจที่ระบบฯ สามารถช่วยให้ลดเวลาการทำงาน และเกิดความโปร่งใสในทุกขั้นตอน ในส่วนเรื่องที่เห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ลดขั้นตอนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและกิจกรรม Non – Value Added ลดความผิดพลาดลดการทำงานล่วงเวลาของเจ้าหน้าที่ ลดประเภทและปริมาณใบขนสินค้า เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพิ่มขีดความสามารถในการรับชำระภาษีโดยวิธีตัดผ่านบัญชีธนาคาร สร้างความเป็นมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการและ Customs Broker ยกย่องคุณภาพการให้บริการของศุลกากรสู่ความเป็นสากล ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ ธนาคาร และผู้ประกอบการ ความสามารถในการรองรับปริมาณการส่งออกที่เพิ่มขึ้น เป็นระบบที่มีมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับของนานาชาติประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติประเทศ และเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนระบบ Single Window E-Logistics วิเคราะห์ผลเจ้าหน้าที่ศุลกากร ยังไม่มีความคุ้นเคยกับระบบฯ ทำให้ยังไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และจากการที่กรมศุลกากร ยังเปิดให้บริการในระบบ EDI เดิมควบคู่กันอยู่เนื่องจากระบบฯ ยังไม่มีความสมบูรณ์ ทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และส่งผลให้เจ้าหน้าที่ยังต้องทำงาน

ล่วงหน้าอยู่ แสดงให้เห็นว่าถึงแม้จะมีการนำระบบฯ ใหม่มาใช้งานแต่ก็ยังไม่สามารถลดขั้นตอนหรือระยะเวลาการทำงานได้ตามที่กรมศุลกากรวางเป้าหมายไว้

ข้อคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหา จากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview)

การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการส่งออกสินค้า

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง โดยความอนุเคราะห์ข้อมูลจากผู้จัดการแผนกส่งออกสินค้า บริษัท Celestica จำกัด ได้มีความคิดเห็นและทัศนคติต่อระบบการผ่านพิธีการส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร รวมถึงปัญหาที่ได้ประสบในช่วงแรกของการนำระบบฯ มาใช้ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะหนึ่ง เพื่อให้การดำเนินการส่งออกสินค้าไปเป็นได้อย่างราบรื่น โดยผู้ทำการศึกษาได้กำหนดหัวข้อในการสัมภาษณ์เชิงลึกไว้ดังต่อไปนี้

หัวข้อการสัมภาษณ์

1. ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ประกอบการส่งออกสินค้านำเข้าใหญ่ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อระบบ E-Customs/ Paperless

ผลการสัมภาษณ์

จากภาพรวมของแนวโน้มนโยบายในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Customs มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า/ ส่งออกสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร น่าจะเป็นระบบที่สมบูรณ์แบบในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการส่งออกสินค้า ซึ่งจะสามารถช่วยลดจำนวนเอกสาร ลดขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินงาน และได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นระบบการให้บริการแบบ One Stop Service หรือ Single Window ของกรมศุลกากร แต่ในความเป็นจริงแล้ว ในช่วงระยะเวลาเริ่มแรกของการนำระบบฯ มาใช้งานพบว่าระบบฯ ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพตามกรมศุลกากรได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งในช่วงเริ่มแรกของการนำระบบฯ มาใช้ระบบฯ ไม่สามารถเชื่อมต่อการนิคมอุตสาหกรรม และสำนักงานส่งเสริมการส่งออก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้การออกไปอนุญาตต่าง ๆ เพื่อประกอบการส่งออกสินค้ายังเป็นระบบ Manual อยู่ ความเห็นของผู้ประกอบการฯ คิดว่าทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน นอกจากปัญหาเรื่องความไม่พร้อมของระบบแล้ว ในส่วนของเจ้าหน้าที่ศุลกากรเอง ยังไม่มีความเชี่ยวชาญและความเข้าใจที่จะสามารถให้คำปรึกษาได้เท่าที่ควร แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการมีความคาดหวังว่าถ้ามีการพัฒนาระบบให้สมบูรณ์แบบสามารถเชื่อมโยงกับ

หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ ก็สามารถทำให้การผ่านพิธีการศุลกากรบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายที่ได้วางไว้

หัวข้อการสัมภาษณ์

2. ท่านและองค์กรของท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ E-Customs/ Paperless ในระดับใด และมีแผนการจัดการฝึกอบรมหรือชี้แจงให้พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับแนวทางในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับระบบ E-Customs/ Paperless หรือไม่

ผลการสัมภาษณ์

ทางพนักงานของแผนกส่งออกสินค้าของบริษัท Celestica จำกัดมีความรู้ความเข้าใจระบบการผ่านพิธีการส่งออกสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารในระดับพอสมควร โดยจากการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงควบคู่ไปกับประกาศของกรมศุลกากร (On the Job Training) ซึ่งทางผู้จัดการแผนกได้มีการแจ้งให้พนักงานทราบทุกครั้งหลังที่ได้รับประกาศแจ้งหรือข้อมูลใหม่ ๆ จากกรมศุลกากร ในโอกาสต่อไปด้านนโยบายของระบบฯ ชัดเจนมากขึ้น และระบบฯ สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพทางบริษัทก็จะทำการจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานในแผนกส่งออกสินค้าเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

หัวข้อการสัมภาษณ์

3. ท่านคิดว่าระบบ E-Customs/ Paperless สามารถช่วยลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับระบบ EDI

ผลการสัมภาษณ์

ในกรณีที่ผู้ประกอบการส่งออกมีการผ่านพิธีการส่งออกสินค้าในช่วงเวลากลางคืนหรือเวลานอกราชการไปแล้วระบบการผ่านพิธีการส่งออกสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารสามารถแจ้งกลับเลขที่ใบขนสินค้าขาออกและเลขที่ใบกำกับสินค้าได้โดยอัตโนมัติ โดยที่ไม่ต้องทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร และถ้าเปรียบเทียบกับระบบ EDI เดิมแล้วการจะทำการผ่านพิธีการส่งออกสินค้าจะต้องทำในช่วงเวลาราชการหรือช่วงเวลาทำการที่ได้มีการกำหนดขึ้นล่วงหน้าเท่านั้น ทำให้การส่งออกสินค้าไม่สามารถทำได้ตลอดเวลาในยุคที่มีการแข่งขันด้านธุรกิจที่สูง

อีกประการหนึ่งคือในการส่งสินค้าออกไปยังต่างประเทศผู้ประกอบการส่งออกไม่ต้องทำบัตรผู้ขออนุญาตนำเข้า/ ส่งออก หรือที่เรียกว่าบัตร Smart Card ที่ใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรแบบ EDI อีกต่อไป และในกรณีที่บัตรฯ หมดอายุก็ไม่ต้องทำการต่ออายุบัตรก็สามารถผ่านพิธีการส่งออกได้ โดยต่อไปให้ใช้เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนแทน ซึ่งทำให้ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายในการขออนุญาตส่งออก

หัวข้อการสัมภาษณ์

4. ในช่วงเริ่มดำเนินการใช้ระบบ E-Customs/ Paperless ท่านประสบปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

ผลการสัมภาษณ์

ในช่วงแรกของการนำระบบการผ่านพิธีการส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้พบว่าข้อมูลที่ใช้ในการอ้างอิงในเอกสารไม่เพียงพอ ดังเช่นใบกำกับสินค้าที่ออกจากระบบซึ่งบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ต้องนำมาเพื่อขอรับสินค้าแทนใบขนส่งสินค้าขาออก ไม่แจ้งเลขที่ใบรายการสินค้า (Invoice) ของผู้ประกอบการส่งออกทำให้แผนกคลังสินค้าไม่สามารถทราบได้ว่าบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า มารับสินค้าของ Invoice เลขที่อะไร ทำให้การทำงานในช่วงแรกที่มีการนำระบบฯ มาใช้ล่าช้ากว่าระบบ EDI เดิม

อีกประการหนึ่งคือ การแนบเอกสารใบอนุญาตต่าง ๆ เช่นของการนิคมอุตสาหกรรม, กองโรคพืช (สำหรับรับรองการรมยาพาเลตไม้) ยังไม่มีประกาศเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนในขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อแนบประกอบการส่งออก ทางบริษัทจึงต้องทำการขออนุญาตแบบ Manual ต่อไปแล้วนำไปยื่นให้กับเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร ณ จุดตรวจของเขตอุตสาหกรรมส่งออก (Checking Post) แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นปัญหาที่แท้จริงอาจจะมีมากกว่าที่ได้กล่าวไว้

หัวข้อการสัมภาษณ์

5. จากปัญหาที่ได้ประสบในช่วงแรกของการนำระบบ E-Customs/ Paperless มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากร ท่านมีแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

จากการที่ใบกำกับสินค้าที่บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า นำมาเพื่อขอรับสินค้าแทนใบขนส่งสินค้าขาออกเดิมไม่ได้มีการแจ้งเลขที่ใบรายการสินค้า (Invoice) ของผู้ประกอบการส่งออกในเอกสาร ทางผู้จัดการส่งออกสินค้าของบริษัทฯ ได้ทำการแก้ไขปัญหานี้โดยแจ้งกลับไปยังตัวแทนออกของ และ บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระบบในการที่จะให้มีเลขที่ Invoice ของผู้ส่งออกในใบกำกับสินค้าเหล่านั้นด้วย ทั้งนี้เพื่อป้องกันการจัดส่งสินค้าผิด

สำหรับการแนบเอกสารใบอนุญาตต่าง ๆ ทางผู้จัดการแผนกส่งออกสินค้าบริษัท Celestica จำกัด ได้ทำการติดต่อประสานงานกับกรมศุลกากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการออกเอกสารใบอนุญาตเพื่อขอทราบแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในเบื้องต้นถึงขั้นตอนในการแนบเอกสารและการส่งมอบเอกสารประกอบการส่งออกแก่เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร แต่ในเบื้องต้นได้ทำการแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าในแต่ละกรณีไปก่อน ซึ่งทั้งนี้สาเหตุของปัญหามาจากการเชื่อมโยง

ระบบฯ ระหว่างกรมศุลกากรกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่มีการจัดการหรือ นโยบายที่ชัดเจน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างพร้อมเพรียงและต่อเนื่องกัน

หัวข้อการสัมภาษณ์

6. ท่านคิดว่าหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ในการส่งออกสินค้ามีความพร้อมหรือยังที่จะให้บริการออกใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกรมศุลกากร

ผลการสัมภาษณ์

จากการที่ผู้จัดการส่งออกสินค้าของบริษัท Celestica จำกัด ได้มีการปรึกษาร่วมกับหน่วยงานนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง, กรมการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตเพื่อประกอบการส่งออกสินค้าได้รับคำชี้แจงในเบื้องต้นว่าระบบของกรมศุลกากรกับระบบของหน่วยงานเองยังไม่ได้ทำโครงการร่วมกันเพื่อเชื่อมโยงกันตั้งแต่แรก และจุดนี้ก็เป็นประเด็นที่ต้องนำมาปรึกษาร่วมกันเพื่อวางแผนระบบและแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันทั้งของกรมศุลกากรเองและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ต้องใช้เวลาอีกสักระยะหนึ่งเพื่อเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านเทคโนโลยีและบุคลากรที่รองรับกับระบบที่จะนำมาใช้งาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในลักษณะ Single Window

การสัมภาษณ์เชิงลึกบริษัท Customs Broker/ Forwarder

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกบริษัท Customs Broker โดยความอนุเคราะห์ข้อมูลจากผู้จัดการบริษัท NTS Shipping จำกัด ได้มีความคิดเห็นและทัศนคติต่อระบบการผ่านพิธีการส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร รวมถึงปัญหาที่ได้ประสบในช่วงแรกของการนำระบบฯ มาใช้ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินการส่งออกสินค้าไปเป็นได้อย่างราบรื่น โดยผู้ทำการศึกษาได้กำหนดหัวข้อในการสัมภาษณ์เชิงลึกไว้ดังต่อไปนี้

หัวข้อการสัมภาษณ์

1. ท่านช่วยอธิบายหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ E-Customs/ Paperless ที่กรมศุลกากรประกาศใช้เพื่อการผ่านพิธีการนำเข้า/ ส่งออกสินค้า

ผลการสัมภาษณ์

โดยภาพรวมแนวนโยบายของกรมศุลกากรต่อการนำของระบบ E-Customs/ Paperless มาให้บริการในส่วนงานผ่านพิธีการนำเข้า – ส่งออก หรือ E-Import/ E-Export แล้ว ทางบริษัทมีความคิดเห็นว่า ระบบน่าจะเอื้อประโยชน์และอำนวยความสะดวกให้แก่การทำงานของ Shipping ซึ่งโดยหลักการแล้วน่าจะเป็นเช่นนั้น แต่เมื่อระบบได้ถูกนำมาใช้งานจริงเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 ก็พบว่ามีปัญหาเกิดขึ้นหลายประการ อาทิเช่น ความไม่คุ้นเคยในรูปแบบของหน้าจอคอมพิวเตอร์

สำหรับการป้อนข้อมูลเพื่อทำใบขนสินค้า อีกทั้งเมื่อสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อขอคำแนะนำในการทำใบขนสินค้าจากระบบ เจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ จุดให้บริการเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังก็ยังไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ซึ่งทาง Shipping ต้องทำการติดต่อกับฝ่ายระบบสารสนเทศของกรมศุลกากรด้วยตนเอง ทำให้การทำงานล่าช้ากว่าวิธีการผ่านพิธีการแบบ EDI และทำให้เกิดความไม่แน่ใจไม่กล้าใช้ระบบฯ ซึ่งโดยความเป็นจริงแล้วการที่กรมศุลกากรจะนำระบบ E-Customs/ Paperless มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า – ส่งออก ต้องทำการทดสอบระบบก่อนสักระยะหนึ่ง เพื่อประเมินสถานการณ์ และค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนการนำมาใช้งานจริง เพื่อจะได้หาแนวทางแก้ไขและป้องกัน ณ วันที่มีการเปิดให้บริการจริง

หัวข้อการสัมภาษณ์

2. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ E-Customs/ Paperless สามารถให้คำปรึกษากับ Shipping ได้เพียงใด

ผลการสัมภาษณ์

ณ วันที่เริ่มมีการนำระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารแก่ผู้ประกอบการนำเข้าส่งออกในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง ทาง Shipping ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้ประกอบการฯ ในการผ่านพิธีการศุลกากร ในช่วงเดือนมกราคม 2550 พบว่าเจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถให้ข้อมูลที่ลึกในละเอียดดีพอ เกี่ยวกับวิธีการป้อนข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อทำใบขนสินค้า ซึ่งเจ้าหน้าที่เองก็ยังไม่มีความคุ้นเคย และไม่เข้าใจเงื่อนไขการทำงานของระบบฯ อย่างแท้จริง เพียงแต่ให้คำแนะนำโดยภาพรวมของการทำงานของระบบ

หัวข้อการสัมภาษณ์

3. ท่านคิดว่าระบบ E-Customs/ Paperless มีประสิทธิภาพเหนือกว่าระบบ EDI เดิมหรือไม่ในช่วงแรกของการเริ่มนำมาใช้งาน และความคาดหวังในอนาคตกับระบบ E-Customs/ Paperless

ผลการสัมภาษณ์

การทำงานของระบบ E-Customs/ Paperless มีจุดเด่นที่แตกต่างจากระบบ EDI เดิมที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจนคือ การลดกระบวนการและขั้นตอนในการตรวจปล่อยสินค้า โดย Shipping ไม่ต้องไปรอให้เจ้าหน้าที่ตรวจสินค้าอีกต่อไป ซึ่งทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ถ้าระบบทำงานครบถ้วนสมบูรณ์พร้อมกันทุกส่วน แต่ในขณะที่ระบบยังไม่สมบูรณ์แบบทำให้ทาง Shipping มองว่าระบบฯ ยังยากและไม่สามารถอำนวยความสะดวกแบบเดิมได้ และในอนาคตถ้าระบบทำงานพร้อมกันทุกส่วนก็จะช่วยลดปัญหาที่พบในปัจจุบันได้ อีกประการหนึ่งคือการจัดการฝึกอบรมหรือสัมมนาให้แก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรและ Shipping ให้มาพบปะกันอย่างเป็น

ทางการเพื่อให้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและหาแนวทางไขร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทางเดียวกันและสอดคล้องกับนโยบายของกรมศุลกากร

หัวข้อการสัมภาษณ์

4. ท่านประสบกับปัญหาในด้านใดบ้างเมื่อเริ่มมีการใช้งานระบบ E-Customs/ Paperless ผลการสัมภาษณ์

จากช่วงแรกที่มีการนำระบบฯ มาใช้งานในการผ่านพิธีการนำเข้า – ส่งออกสินค้าของเขตปลอดภาษี (Free Zone: FZ) และเขตอุตสาหกรรมส่งออก (Export Processing Zone: EPZ) เพื่อส่งไปจำหน่ายให้กับลูกค้านอกเขตปลอดภาษีที่ตั้งอยู่ภายในประเทศ โดยการขนส่งทางรถบรรทุก ซึ่งโดยปกติทั่วไประบบฯ จะรองรับการตัด Manifest ถ้าเป็นการขนส่งออกนอกประเทศ โดยเครื่องบินหรือตู้คอนเทนเนอร์ไปกับเรือสินค้า โดยอัตโนมัติ แต่เนื่องจากการขนส่งโดยรถบรรทุก จึงทำให้ไม่มี Manifest เพื่อทำการตัดบัญชีสินค้า ดังนั้นจึงไม่สามารถผ่านพิธีการนำเข้า – ส่งออกจากระบบฯ ได้ ทำให้ทาง Shipping ต้องทำการผ่านพิธีการแบบ Manual เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

หัวข้อการสัมภาษณ์

5. จากข้อ 4 ท่านหรือกรมศุลกากรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการทำงานของระบบ E-Customs/ Paperless อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์

จากปัญหาที่ไม่สามารถผ่านพิธีการนำเข้า – ส่งออกโดยระบบฯ ของเขต Free Zone และ EPZ เพื่อจำหน่ายให้กับลูกค้าภายในประเทศได้นั้น ทางบริษัทฯ ได้ทำการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรแผนกสารสนเทศและหัวหน้าศุลกากรประจำเขตดังกล่าวทราบถึงสาเหตุของปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขระบบ และขณะนี้ทางกรมศุลกากรได้ดำเนินการแก้ไขระบบเพื่อให้ครอบคลุมงานของการผู้ประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขต FZ และ EPZ และคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในเดือนเมษายน นี้

หัวข้อการสัมภาษณ์

6. ท่านคิดว่าอุปสรรคใดบ้างที่ไม่สามารถทำให้ระบบ E-Customs/ Paperless สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพในขณะนี้

ผลการสัมภาษณ์

1. ความมั่นใจในการให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร เนื่องจากเจ้าหน้าที่เองยังไม่มีความรู้ และ ความคุ้นเคยกับระบบดีพอ ซึ่งในบางครั้งทาง Shipping ติดปัญหาเรื่องการทำงานกับระบบฯ

เมื่อสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ ก็ยังไม่ได้คำตอบหรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน อาจเนื่องมาจากสาเหตุมาจากที่ไม่มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความชำนาญก่อนมาปฏิบัติงานจริง

2. ความไม่พร้อมของระบบฯ ซึ่งจากปัญหาที่ได้รับแจ้งจากผู้ปฏิบัติงานจริงแล้ว ระบบฯ ยังไม่สามารถให้บริการได้ครอบคลุมกับทุกลักษณะงาน และขณะนี้ยังไม่สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานหลาย ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า – ส่งออกสินค้า อาทิเช่น การนิคมอุตสาหกรรม ยังคงต้องมีการแนบเอกสารการขออนุญาตในการนำของออกไปจำหน่าย ภายหลังที่ทำการส่งสินค้า ออกไปแล้ว ทำให้กระบวนการตรวจสอบสินค้าก่อนออกไปจำหน่ายของกรมศุลกากร ขาดหายไป ซึ่งเป็นโอกาสทำให้เกิดการทุจริตได้ง่าย

การสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออกนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง โดยความอนุเคราะห์ข้อมูลจากหัวหน้าศุลกากรประจำเขตการส่งออกนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ได้มีความคิดเห็นและทัศนคติต่อระบบการผ่านพิธีการส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร, ความพร้อมของระบบฯ และเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร รวมถึงปัญหาที่ได้รับแจ้งในช่วงแรกของการนำระบบฯ มาใช้ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้การบริการผ่านพิธีการส่งออกสินค้าไปเป็นได้อย่างราบรื่น โดยผู้ทำการศึกษาได้กำหนดหัวข้อในการสัมภาษณ์เชิงลึกไว้ดังต่อไปนี้

หัวข้อการสัมภาษณ์

1. ในฐานะที่ท่านเป็นหัวหน้าศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออกนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ท่านช่วยอธิบายหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ E-Customs/ Paperless ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่กรมศุลกากรนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการนำเข้า/ ส่งออกสินค้า

ผลการสัมภาษณ์

ระบบ E-Customs/ Paperless เป็นนโยบายของกรมศุลกากรที่กำหนดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการนำเข้า/ ส่งออกสินค้า โดยมีนัยสำคัญของนโยบายเพื่อเป็นการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรโดยชอบธรรม และเที่ยงตรง เป้าหมายของการนำระบบมาใช้เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนยุ่งยาก ลดการพบปะระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากรกับผู้ใช้บริการ ลดการใช้พิจารณาของเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยผู้เกี่ยวข้องที่นำข้อกำหนด/กฎระเบียบไปปฏิบัติไม่ว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรเอง ผู้ประกอบการนำเข้า/ ส่งออก หรือตัวแทนออกของ (Customs Broker) ต้องมีการปรับตัวทั้งในด้านบุคลากรและเทคโนโลยีเพื่อรองรับกับข้อกำหนดดังกล่าว ซึ่งในขณะนี้ระบบ E-Customs/ Paperless ได้ถูกนำมาใช้ในส่วนของงาน E-Import/ E-Export ก่อนเป็นอันดับแรก ส่วน E-Warehouse/ E-Freezone/ E-Drawback/ E-Transition อยู่ระหว่างการพัฒนา

อนึ่ง ปัจจุบันได้มีการริเริ่มและนำร่องเกี่ยวกับการผ่านพิธีการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศขึ้น (Single Window) ซึ่งหมายรวมถึงขั้นตอนในการตรวจสอบสินค้า ณ จุดเดียว โดยได้ทดลองใช้ในกลุ่มประเทศอาเซียน มีประเทศไทยและประเทศมาเลเซียเป็นผู้นำร่อง ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่มีการส่งสินค้าจากประเทศไทยไปยังประเทศมาเลเซีย โดยสินค้าดังกล่าวได้ทำการตรวจสอบ ทำที่ทำการส่งออกแล้ว และได้ยื่นยื่นการตรวจเข้าไปในระบบฯ เมื่อสินค้าส่งไปถึงยังประเทศมาเลเซียทางผู้นำเข้าไม่ต้องทำเอกสารใบขนสินค้านำเข้าเพียงแต่นำเอาข้อมูลจากระบบที่เชื่อมโยงระหว่างกรมศุลกากรไทยและมาเลเซียมาทำการผ่านพิธีการศุลกากร และเจ้าหน้าที่ศุลกากรมาเลเซียก็ไม่จำเป็นต้องตรวจสอบสินค้าอีกครั้ง เพราะสินค้าได้ทำการตรวจแล้ว ณ ที่ที่ส่งออกของประเทศไทยแล้ว

ระบบ E-Customs/ Paperless สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลของระบบ

คอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการต่าง ๆ อาทิเช่น ระบบ Airport Cargo Communication Systems (ACCS) ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ในฐานะผู้ประกอบการเขตปลอดอากรสนามบินสุวรรณภูมิ ทำให้การทำงานของระบบฯ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สามารถตรวจสอบสถานะและสถานที่จัดเก็บสินค้าที่นำเข้า/ ส่งออกว่าอยู่ในสถานะใด รวมถึงมีการจัดเก็บไว้ในคลังสินค้าใด เพื่อเป็นข้อมูลในการเตรียมพร้อมสำหรับการส่งออกและนำเข้าของผู้ประกอบการ รวมทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลสินค้านี้ระหว่างคลังสินค้าในสนามบินและกรมศุลกากรด้วย

เมื่อกรมศุลกากรได้พัฒนาระบบ E-Customs ขึ้น ย่อมทำให้บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไป จากบทบาทในด้านการควบคุม (Control) จะเปลี่ยนเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation) ภายใต้เงื่อนไขของระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management) นอกจากนั้นยังให้ความสำคัญกับภาระหน้าที่ในการปกป้องสังคม มากกว่าบทบาทหน้าที่ในการจัดเก็บภาษศุลกากร ระบบ E-Customs จะมุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการนำเข้า/ ส่งออกรับผิดชอบต่อข้อมูลรายละเอียดของสินค้าที่ได้ส่งเข้ามาในระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรเป็นผู้อำนวยความสะดวกทางการค้า ไม่เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการในการออกของ ดังนั้น ผู้ประกอบการ/ ตัวแทน จะต้องพัฒนาองค์กรของตนเองให้มีระบบการตรวจสอบและมีความรับผิดชอบต่อรายละเอียดการสำแดงมากขึ้น

หัวข้อการสัมภาษณ์

2. ท่านคิดว่ากรมศุลกากรมีความพร้อมในการนำระบบ E-Customs/ Paperless มาให้บริการผ่านพิธีการนำเข้า/ ส่งออกสินค้านาน้อยเพียงใด ทั้งในแง่ของเทคโนโลยีและบุคลากร

ผลการสัมภาษณ์

ปัจจุบันระบบฯ ยังไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน เนื่องจาก

- การพัฒนาระบบฯยังไม่สมบูรณ์ โดยในปัจจุบันระบบ E-Customs จะใช้สำหรับการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยเฉพาะของนำเข้า/ส่งออกปกติ (พิธีการปกติ) เท่านั้น แต่สำหรับพิธีการสำหรับของสิทธิประโยชน์ (เขต EPZ, FZ, สิทธิประโยชน์ BOI มาตรา 19 ทวิ) ในระบบงานและแนวทางปฏิบัติยังไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถนำมาปฏิบัติงานจริงได้ (การผ่านพิธีการปกติคือการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศและการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศโดยตรง)

- บุคลากรของกรมศุลกากรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานเพื่อตอบรับกับระบบงานใหม่ โดยประเมินผลจากปฏิบัติงานในช่วงแรกของการนำระบบฯมาใช้ เจ้าหน้าที่ทุกคนจะศึกษาและทำความเข้าใจระบบฯ จากการปฏิบัติงานจริง ซึ่งในระยะแรกจะไม่ค่อยมีความคุ้นเคยกับระบบฯ มากนัก จึงทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่นเท่าไร แต่เมื่อมีความคุ้นเคยและเข้าใจระบบฯ เป็นอย่างดีแล้ว ก็สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนเช่นระบบ EDI เดิม

หัวข้อการสัมภาษณ์

3. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความรู้ความเข้าใจและสามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบ E-Customs/ Paperless แก่ผู้นำเข้า/ ส่งออกสินค้า, ตัวแทนออกของ หรือบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ได้ระดับใด จึงให้เหตุผลประกอบ

ผลการสัมภาษณ์

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกท่านจะมีความรู้ความเข้าใจในระบบการผ่านพิธีการแบบ EDI เป็นอย่างดี ซึ่งระบบ EDI และระบบการผ่านพิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (E-Import/ E-Export) มีหลักการการทำงานที่คล้ายกัน แตกต่างกันแค่ในรายละเอียดปลีกย่อย ดังนั้นจึงเชื่อได้ว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถปรับตัวให้มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานของระบบใหม่ได้ แต่เนื่องจากระบบดังกล่าวต้องใช้ทักษะและความรู้ในเรื่องระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก ย่อมก่อให้เกิดอุปสรรคสำหรับเจ้าหน้าที่รุ่นเก่าที่มีข้อจำกัดในเรื่องของอายุและทักษะในการเรียนรู้และใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับนโยบายของรัฐในการจำกัดอัตราค่าจ้างราชการ ทำให้กรมฯ ไม่สามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมมารองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้

หัวข้อการสัมภาษณ์

4. ท่านช่วยอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำระบบ E-Customs/ Paperless มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า/ ส่งออกสินค้าในช่วงเริ่มแรกของการประกาศใช้ระบบ

ผลการสัมภาษณ์

- เนื่องจากกรมฯ ประกาศใช้ระบบ E-Import, E-Export โดยดำเนินการปิดระบบ EDI เดิมอย่างสิ้นเชิง ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถส่งผ่านข้อมูลใบขนสินค้า ในช่วงวันที่ 2, 3 มกราคม 2550 ประกอบกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรและตัวแทนออกของ ยังไม่มีความคุ้นเคยกับระบบฯ ทำให้ไม่สามารถผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้าจากอารักขาของศุลกากรได้

- แนวทางปฏิบัติในการควบคุมการขนส่งสินค้าออก ณ จุด Checking Post ของผู้ประกอบการส่งออกในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง ยังไม่ถูกกำหนดให้ชัดเจน สาเหตุเนื่องมาจากการที่ยังไม่ได้มีการนำระบบ E-Seal ซึ่งใช้เทคโนโลยี RFID มาควบคุมการในการขนส่งสินค้าเข้าและออกจากเขตอุตสาหกรรมส่งออก หรือ EPZ จึงก่อให้เกิดข้อโหว่สำหรับผู้ที่ต้องการลักลอบหนีศุลกากร รวมถึงเจ้าหน้าที่ศุลกากรเอง ไม่สามารถติดตามและควบคุมสินค้าที่ได้รับ การยกเว้นค่าภาษีอากรดังกล่าว เข้าสู่เขตควบคุมทางศุลกากรได้ นอกจากนั้น การพัฒนาระบบ Tracking System จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาและขั้นตอนในการจัดหางบประมาณ ซึ่งหากให้ภาคเอกชนร่วมลงทุนแล้ว จำเป็นต้องศึกษาถึงข้อดีข้อเสีย รวมถึงผลกระทบต่อต้นทุนการผลิตสินค้าของประเทศ โดยการดำเนินการจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี หากมีการให้สัมปทานโครงการดังกล่าว

- เมื่อการผ่านพิธีการภายใต้ระบบ E-Customs ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม กรมฯ จำเป็นต้องใช้ระบบ EDI ควบคู่กับระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร แต่โครงสร้างของข้อมูลใบขนสินค้าในระบบ EDI เดิม ไม่รองรับกับพิกัดอัตราศุลกากรใหม่ (HS 2007) ที่ประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 ส่งผลให้พิกัดอัตราศุลกากรที่สำแดงในใบขนสินค้าจากระบบ EDI ไม่ตรงกับพิกัดใหม่ที่เริ่มประกาศใช้ ทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องทำการแก้ไขพิกัดอัตราศุลกากรย้อนหลังของเดือนมกราคม เฉพาะใบขนสินค้าในความรับผิดชอบของหน่วยงาน มีปริมาณใบขนสินค้าประมาณสองหมื่นกว่าใบต่อเดือนที่ต้องเร่งแก้ไขข้อมูลดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

- ระยะเวลาในการประกาศใช้ขั้นตอนของระบบงานใหม่จำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาในการศึกษาและปรับตัวอย่างเพียงพอ ทำให้เมื่อปฏิบัติจริงแล้วจะเกิดปัญหาเป็นอย่างมาก

หัวข้อการสัมภาษณ์

5. ท่านช่วยให้คำแนะนำหรือเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในข้อ 5 รวมทั้งแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

ผลการสัมภาษณ์

- แนวทางแก้ไขปัญหาความไม่คุ้นเคยของระบบฯ อาจใช้วิธีการเรียนรู้ระบบฯ ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานจริง และการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น ทั้งนี้ การฝึกอบรมจะต้องครอบคลุมทั้งระบบงานในความรับผิดชอบด้วย

- ในด้านการควบคุมการขนส่งสินค้าเข้า/ออกจากเขต EPZ/ FZ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ได้นำเสนอรูปแบบของการควบคุมการเคลื่อนย้ายของสินค้านี้โดยอาศัยข้อมูลจากใบกำกับสินค้าหรือใบส่งปล่อยจากคลังสินค้าแล้วแต่กรณีเป็นข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบหรือติดตามสินค้านี้โดยให้นำสำเนาใบกำกับสินค้าหรือใบส่งปล่อยจากคลังสินค้านี้มาขึ้น ณ จุด Checking Post ของเขต EPZ/ FZ เพื่อการตรวจสอบแทนข้อมูลใบขนสินค้าเดิม จนกว่าจะได้มีการพัฒนาระบบ E-Seal มาใช้งาน

- ในระยะแรกนั้น กรมฯ ได้พัฒนาระบบการผ่านพิธีการในระบบไร้เอกสารขึ้น โดยยังมิได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้านี้มาใช้งานบนระบบคอมพิวเตอร์เดียวกัน อาทิเช่น ข้อมูลใบอนุญาต, ข้อมูลจากธนาคาร จึงควรพัฒนาระบบให้สามารถครอบคลุมการให้บริการแก่ผู้ประกอบการส่งออกสินค้า และการพัฒนาการเชื่อมโยงระบบฯ กับระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง